



---

# PROJET DE SERVICE

## 2023 - 2028

---

Service APMN  
Adaptation Progressive en Milieu Naturel



ANEF CANTAL  
91 AVENUE DE LA REPUBLIQUE  
15000 AURILLAC

# SOMMAIRE

|             |                                                                       |                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>I.</b>   | <b>L'ANEF Cantal, une histoire et des valeurs</b>                     | <b>Page 3 à 4</b>   |
|             | 1. Une histoire                                                       |                     |
|             | 2. Des valeurs associatives                                           |                     |
|             | a. L'entraide, une valeur forte de l'association                      |                     |
|             | b. Une approche globale et respectueuse de la personne accueillie     |                     |
|             | c. Une spécialisation dans l'accompagnement du parcours des personnes |                     |
| <b>II.</b>  | <b>Les missions de l'ANEF Cantal</b>                                  | <b>Page 4 à 7</b>   |
|             | 1. Une structuration au service de missions                           |                     |
|             | 2. Présentation du Pôle Enfance Parentalité                           |                     |
|             | 3. Présentation du Pôle Social Justice Mineurs/Majeurs                |                     |
|             | 4. Présentation du Pôle Accueil Hébergement                           |                     |
| <b>III.</b> | <b>L'identité du service APMN</b>                                     | <b>Page 7 à 11</b>  |
|             | 1. Le cadre juridique                                                 |                     |
|             | 2. Les sources                                                        |                     |
|             | a. Les mandats                                                        |                     |
|             | b. L'autorité parentale                                               |                     |
|             | c. Le référentiel ESOPPE                                              |                     |
| <b>IV.</b>  | <b>Qui est le public de l'APMN</b>                                    | <b>Page 11 à 12</b> |
|             | 1. Les spécificités des personnes accompagnées                        |                     |
|             | 2. L'expression du public accompagné                                  |                     |
|             | a. Le DIPC                                                            |                     |
|             | b. La lecture des rapports                                            |                     |
| <b>V.</b>   | <b>La méthodologie d'intervention</b>                                 | <b>Page 11 à 12</b> |
|             | 1. L'enfant                                                           |                     |
|             | 2. Les parents                                                        |                     |
|             | 3. Les partenaires                                                    |                     |
| <b>VI.</b>  | <b>Les spécificités de l'APMN</b>                                     | <b>Page 12 à 14</b> |
|             | 1. L'ouverture du service                                             |                     |
|             | 2. La couverture départementale                                       |                     |
|             | 3. Le travail en binôme                                               |                     |
|             | 4. Le travail en milieu ouvert                                        |                     |
|             | 5. Le travail sur le collectif et les appartements en diffus          |                     |
| <b>VII.</b> | <b>Les moyens</b>                                                     | <b>Page 14 à 16</b> |
|             | 1. Les moyens humains                                                 |                     |
|             | a. Les cadres                                                         |                     |
|             | b. L'équipe éducative                                                 |                     |
|             | c. L'équipe administrative                                            |                     |
|             | d. L'équipe technique                                                 |                     |
|             | 2. Les moyens matériels                                               |                     |
|             | a. Les locaux                                                         |                     |
|             | b. Les véhicules                                                      |                     |

**VIII. Les temps institutionnels**

**Page 16 à 17**

1. Les réunions de service
2. Les réunions institutionnelles
3. L'analyse de la pratique
4. Les formations
5. Le COPIL qualité

**IX. Projets 2023-2028**

**Page 17 à 21**

1. Mise en œuvre de la nouvelle autorisation
2. La création de deux équipes
3. Un renforcement des spécificités des métiers au sein de chaque équipe
  - a. Les missions de coordination du service APMN
  - b. Les missions de l'assistante sociale
  - c. Les missions de l'éducatrice de Jeunes Enfants
  - d. Les missions de l'éducateur spécialisé
  - e. Les missions de la puéricultrice
  - f. Les missions du psychologue
  - g. Les missions de la maitresse de maison
  - h. Les missions de l'assistante familiale
4. Une nouvelle organisation de travail
  - a. Le protocole d'admission
  - b. Le planning
  - c. Les réunions d'équipe et de service
  - d. Le dispositif d'hébergement
  - e. Les synthèses
  - f. La qualité
  - g. La formation
  - h. Les fiches action

## **I. L'ANEF CANTAL, une histoire et des valeurs**

### **1. Une histoire**

Au cours de la seconde guerre mondiale, Madame Marie Marguerite Michelin a été déportée au camp de concentration de Ravensbrück pour des faits de résistance. Elle doit sa survie au principe d'entraide qu'elle a partagé avec des femmes aux histoires fort différentes et issues de milieux très divers. A son retour, elle a eu le souci d'apporter un soutien aux jeunes filles et femmes en situation difficile.

Cette volonté s'est traduite par la création, en 1952, de l'Association Nationale d'Entraide Féminine. Avec l'appui de quelques militantes, elle a essaimé son idée première dans les départements d'origine de ses proches collaboratrices. C'est ainsi qu'a été créée, en 1959, la délégation du Cantal. Le développement des « sections » s'est ensuite poursuivi avec une volonté de répondre aux besoins de proximité, en tenant compte de l'évolution des populations et des problématiques sociales, éducatives...

En 1961 l'association est devenue Association Nationale d'Entraide dite A.N.E.F. puisque ne recevant plus spécifiquement, en de nombreux endroits, une population féminine.

Selon le vœu de la fondatrice, chaque section avait son individualité car *« l'ANEF doit essentiellement être vivante et adaptée aux besoins de chaque région. Il n'y a pas de programme de section »*. La liberté d'engagement et la souplesse d'organisation laissent le champ libre aux initiatives et permettent une réactivité et une adaptabilité aux changements de la société. Cette capacité de l'ANEF à répondre aux besoins et à agir dans le cadre des politiques publiques successives reste l'un de ses marqueurs majeurs.

Ainsi, depuis sa création l'association nationale était fortement déconcentrée et décentralisée afin de permettre aux sections une adaptation, aux besoins locaux, plus simple et efficace.

Fin 2007, le choix a été fait de transformer les sections départementales en associations autonomes regroupées au sein d'une fédération nationale. L'ANEF Cantal est née le 29 novembre 2007 à travers la constitution d'un Conseil d'Administration indépendant et la reprise des activités existantes.

### **2. Des valeurs associatives**

#### ***a. L'entraide, une valeur forte de l'association***

L'entraide repose sur la reconnaissance du potentiel d'évolution qu'à toute personne accueillie pour promouvoir ses propres compétences et ressources, grâce à l'action éducative, à l'intervention sociale et aux moyens mis à disposition par les professionnels.

La compréhension des publics accueillis est indispensable pour l'adaptation des actions co-élaborées avec eux. L'intervention ne peut se réduire à une approche mécanique de prestations allouées ou d'orientation dans des dispositifs, elle met le « bénéficiaire de l'aide » dans une position de co-acteur.

Les valeurs de l'ANEF Cantal relèvent de principes universels. Elles sont aussi celles du travail social et éducatif portées par le Conseil Supérieur du Travail Social. Elles inspirent les réponses à donner par l'association lorsque des demandes sont ambiguës, inadaptées ou d'opportunité.

#### ***b. Une approche globale et respectueuse de la personne accueillie***

L'approche globale et individualisée de la personne est essentielle.

L'approche globale consiste en une prise en compte de toutes les dimensions de la personne et entraîne une intervention articulant et cumulant les différents savoirs et techniques professionnels, chaque professionnel apportant son expertise. Tenant compte du contexte, elle exige de s'ouvrir aux partenaires internes et externes et d'étayer les liens sociaux nécessaires à chacune des personnes accueillies.

L'approche individualisée est une prise en compte bienveillante du sujet pour un accompagnement vers son autonomisation et sa socialisation, lui permettant d'être un acteur inscrit dans la société. Elle nécessite d'éviter toute stigmatisation des situations et toute emprise sur les personnes.

Cette approche s'oppose à la simple fourniture de services/biens à consommer, ou à la seule recherche d'un accomplissement personnel. Elle pousse à la solidarité, au maintien des liens familiaux, au développement des

échanges et relations. Elle amène aussi l'association à faire preuve d'utilité sociale, à apporter sa contribution au débat social, et à s'engager dans des innovations et pratiques nouvelles.

### ***c. Une spécialisation dans l'accompagnement du parcours des personnes***

Toute personne accueillie suit un parcours particulier.

Les travailleurs sociaux font « *un bout de chemin* » avec les personnes à des périodes difficiles de leur existence et n'ont pas pouvoir de normalisation sur les populations vulnérables. Au-delà d'améliorer des situations matérielles ou de réduire des symptômes, il s'agit d'accompagner et de respecter les personnes accueillies, dans leurs rythmes, leurs demandes et leurs projets, pour une prise en charge globale et la construction d'un équilibre global pour la personne.

Les professionnels œuvrent contre l'éventuelle cristallisation des situations sociales. Ils défendent « *les parcours de vie* » des personnes. Dans le même esprit, l'association lutte, avec technicité et militantisme, parce qu'elle croit dans le potentiel des personnes et au respect des différences.

Le contexte global et l'environnement de la personne accompagnée sont toujours pris en compte d'où la nécessité de création et d'adaptation permanente des services en fonction des besoins et des demandes des personnes accueillies. En conséquence, L'ANEF CANTAL ne travaille jamais seule, ne se substitue pas et cherche toujours à coopérer.

## **II. Les missions de l'ANEF**

### **1. Une structuration au service des missions**

L'association dispose d'équipements adaptés dans plusieurs lieux d'implantation dont les caractéristiques correspondent aux fonctions assurées : accueil avec ou sans hébergement du public, hébergement, logement, bureaux... L'association s'est structurée au fil des années en pôles d'activités afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins.

### **2. Présentation du Pôle Enfance Parentalité**

- **La MECS** (Maison d'Enfants à Caractère Social) dite le S.A.J. (Service Accueil Jeunes)

Lieu d'implantation : 03 Rue Ampère, 15000 AURILLAC

- Accueillir, protéger, soutenir, accompagner, évaluer et orienter 10 jeunes filles de 14 à 21 ans, dans le cadre de la protection de l'enfance, au titre des articles 375 et suivants du Code Civil, de l'Ordonnance 1945, articles L. 222-5 et L. 228-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

- **Le service de "milieu ouvert" dit A.P.M.N.** (Adaptation Progressive en Milieu Naturel)

Lieu d'implantation : 91, avenue de la République, 15000 AURILLAC et appartements mobilisés en ville

- Dans le cadre de la protection de l'enfance, faire disparaître le danger encouru par un enfant en soutenant les parents sous des formes diverses

- Mesure AED,
- Accompagnement femme enceinte,
- Mesure AEMO de dimension renforcée (Action Éducative en Milieu Ouvert) , y compris d'AEMO R avec hébergement ;
- OPP (Ordonnance de Placement Provisoire).

Le service est autorisé pour 73 mesures.

- **L'Espace rencontre dit l'Entre d'Eux**

Lieux d'implantations : 03 Rue Ampère, 15000 AURILLAC et 16, rue de la Chaumette, 15100 ST-FLOUR

- Accompagner les familles pour l'exercice du droit aux relations familiales lorsque celui-ci est interrompu, difficile ou conflictuel.

- Favoriser le maintien ou la reprise de contact entre un enfant et le(s) parent(s) dont il a été éloigné. - Permettre aux enfants de construire ou de reconstruire leur relation avec leur parent et soutenir les parents dans l'exercice de leur coparentalité. Le service accompagne environ 60 familles en file active.

### **3. Présentation du Pôle Social Justice Mineurs/Majeurs**

- **Le CER** (Centre d'Education Renforcée)

Lieu d'implantation : 15100 SAINT-GEORGES

- Mettre en œuvre des mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire relativement au Code de la Justice Pénale des Mineurs.
- Accueillir et accompagner des mineurs délinquants de 13 à 18 ans en difficultés familiales, sociales, conduites à risques, addictions, déscolarisation poursuivant l'objectif d'activation du processus d'autonomie dans un contexte d'exigences éducatives fortes.

- **Le CPCA** (Centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales)

Lieu d'implantation : 106 Avenue de Conthe 15000 AURILLAC

- Mise en œuvre d'une réponse organisée sur un triptyque hébergement et accompagnement social, soutien psychologique individuel et stages de responsabilisation.
- Coordination de la réponse déployée avec les autres ANEF de la région Auvergne Rhône Alpes.

- **La convention SPIP/Placement extérieur**

- Accueil de 3 personnes maximum en simultané dans le cadre de la mesure d'aménagement de peine en placement extérieur sur des dispositifs d'accompagnement et d'hébergement.
- Travailler l'insertion sociale et professionnelle afin de favoriser l'autonomie à la fin de la peine.
- Encadrement des personnes devant exécuter une peine d'intérêt général dont l'objectif est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des condamnés, sur orientation du SPIP milieu ouvert et fermé et suite à une ordonnance du juge des affaires familiales

- **L'action parcours sortie de prostitution**

La loi du 13 avril 2016 a instauré une commission départementale de lutte contre la prostitution, le proxénétisme et la traite des êtres humains aux fins d'exploitation sexuelle.

- Proposer un accompagnement spécifique dans le cadre d'un parcours de sortie de la prostitution.

### **4. Présentation du Pôle Accueil Hébergement**

Le pôle AHI est organisé en 2 axes qui permet de constituer un ensemble au service de la notion de parcours.

- Un axe AHI
- Un axe AHI santé

- **L'axe AHI regroupe :**

- **Le S.I.A.O.** (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)

Lieu d'implantation : 09 Cité Clairvivre 15000 AURILLAC

- Organisation du 115 et de la veille sociale
  - Évaluation sociale globale des situations,
  - Orientation vers une solution d'hébergement ou de logement,
  - Coordination des acteurs,
  - Mission d'observatoire social.

- **L'accueil de jour itinérant**

Un camping-car mobilisé pour aller vers les publics de l'arrondissement de MAURIAC en situation de précarité

- Répondre aux besoins d'un public précaire vivant en zone rurale (ouest du département du Cantal) en initiant une démarche d'aller-vers,
  - Mise en place d'une coordination des acteurs de la veille sociale (municipalité, associations caritatives et associations professionnelles) en lien avec la mission du SIAO,
  - Favoriser l'accès aux droits.

#### **- Le tiers lieu**

- Permettre une réponse très individualisée et construite au plus près des besoins pour permettre l'accès à des prestations d'alimentation aux familles hébergées à l'hôtel et également à un public en situation de vulnérabilité,
- Favoriser la participation des publics hébergés à l'hôtel en leur permettant de cuisiner leurs repas.

#### **- Le C.H.R.S. Espace** (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) de 62 places

Lieu d'implantation : 91, avenue de la République, 15000 AURILLAC Lieu d'implantation : 3, avenue du 11 novembre 15100 ST-FLOUR

Des appartements mobilisés sur AURILLAC et ST-FLOUR

- Hébergement en urgence et en insertion des personnes et des familles en situation régulière, ayant des ressources insuffisantes, éprouvant des difficultés d'accès ou de maintien dans un logement,
- Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique,
- Construire et mettre en œuvre un projet d'insertion sociale et le cas échéant professionnelle.

#### **- Hébergement de personnes présentant des critères de vulnérabilité (hors CHRS)**

Lieu d'implantation : 91, avenue de la République, 15000 AURILLAC

- Hébergement de personnes déboutées le plus souvent d'une demande d'asile présentant des critères de vulnérabilité identifiés par la DDETSP, -
- Mise à l'abri et réponse aux besoins de première nécessité,
- Accompagnement social sur les dimensions qui le permettent en termes d'ouverture de droits.

#### **- L'A.V.D.L.** (Accompagnement Vers et Dans le Logement)

Lieu d'implantation : 09 Cité Clairvivre - 15000 AURILLAC et 03 avenue du 11 novembre 15100 ST-FLOUR

- Favoriser les sorties réussies des structures d'hébergement,
- Proposer un accompagnement adapté à des personnes passant directement de la rue au logement, - Permettre l'accès aux droits et la réalisation des formalités administratives,
- Rechercher un logement adapté - Prévenir les risques d'expulsion des ménages,
- Permettre l'accès aux droits

#### **- L'intermédiation locative**

Lieu d'implantation : 09 Cité Clairvivre - 15000 AURILLAC

- Prise à bail de logements dans le parc privé pour un public préférentiellement isolé, avec glissement du bail à échéance maximum de 18 mois,
- Sécurisation de la relation avec le bailleur,
- Accompagnement du sous locataire qui a vocation à devenir locataire en propre du logement.

#### **- L'axe AHI santé du pôle regroupe :**

##### **- L'accueil de jour**

Lieu d'implantation : 09 Cité Clairvivre - 15000 AURILLAC

- Accueillir en accès libre et anonyme toute personne qui le souhaite afin de recréer du lien social,
- Faciliter un accès à l'hygiène,
- Permettre une aide matérielle concernant une laverie et un vestiaire,
- Orienter vers la domiciliation si besoin et vers l'accès aux droits...,
- Proposer des activités diverses.

##### **- Le restaurant de la solidarité**

Lieu d'implantation : 07 Cité Clairvivre - 15000 AURILLAC

- Mise en œuvre d'une modalité de l'aide alimentaire qui permet de bénéficier d'un repas chaud, varié et équilibré facturé 2,50 €,
- Lieu de lien social,
- Prise en compte de la dimension santé individuelle et collective.

#### **- La maison relais** : Lieu d'implantation : 106, avenue de Conthe, 15000 AURILLAC

- Proposer un logement durable sans limitation de durée, où les personnes peuvent réellement bénéficier d'un temps de réadaptation à la vie quotidienne,
- Recréer du lien social depuis les espaces et temps collectifs en interne,
- Favoriser l'intégration et la socialisation à travers une ouverture sur l'extérieur et la vie sociale locale,
- Permettre aux locataires, à moyen ou long terme, d'accéder à un logement ordinaire.

#### **- Les lits halte soins santé**

Lieu d'implantation : 46, rue du Cayla, 15000 AURILLAC

- Mise en œuvre d'une prise en charge médico-sociale, quelle que soit la situation de la personne sur le territoire et dont l'état de santé ne justifie pas ou plus une hospitalisation mais nécessite des soins dans des conditions sanitaires satisfaisantes,
- La prise en charge médicale adaptée est de courte durée, elle ne justifie plus d'une hospitalisation ou d'un service de soins de suite et de réadaptation.
- Peuvent également être admis les personnes nécessitant des soins ponctuels.

#### **- Les Appartements de coordination thérapeutique et les appartements de coordination thérapeutique hors les murs**

Lieu d'implantation : Mobilisation de 4 appartements en ville à AURILLAC et 2 accompagnements hors les murs sur les arrondissements d'AURILLAC et de ST-FLOUR.

- Offrir une prise en charge médico-psycho-sociale aux personnes en difficulté présentant une ou plusieurs affection(s) longue durée (ALD) à concurrence de 18 mois dans un logement autonome et autant que de besoins pour l'accompagnement hors les murs avant une réorientation vers le droit commun.

#### **- L'équipe mobile santé précarité**

Une équipe mobile santé précarité et prévention de l'incurie va se développer sur les prochains mois.

- Aller à la rencontre de personnes en situation de grande précarité ou de personnes très démunies, là où elles vivent, mettre en œuvre des modalités d'accompagnement médico-psycho-éducatif dans une dimension aller-vers et ce quel que soit la situation administrative de la personne.

### **III. L'identité du service APMN**

#### **1. Le cadre juridique**

##### **Cadre de référence**

- Loi du 02/01/2002 relative aux droits des usagers,
- Loi du 05/03/2007 relative à la protection de l'enfance,
- Loi du 14/03/2016 relative à la protection de l'enfance.

##### **La loi du 2 janvier 2002-2**

Cette loi cadre place les droits des usagers au cœur de la rénovation sociale et médico-sociale en venant réformer la loi du 30 juin 1975.

##### **La loi énonce 4 orientations**

- Affirmer et promouvoir les droits des bénéficiaires et de l'entourage ;  
L'usager est reconnu comme étant acteur et partenaire de la prise en charge. Au travers de cette orientation sont réaffirmés les droits fondamentaux, les modalités de leur exercice ainsi que la clarification des prises en charges proposées par les établissements sociaux et médico-sociaux. C'est en ce sens que le service A.P.M.N. élabore et construit son projet d'établissement.
- Elargir les missions de l'action sociale et médico-sociale et diversifier les interventions des établissements et services concernés ;



La diversification des prises en charge, avec ou sans hébergement, à titre permanent ou temporaire, à domicile, en accueil familial permet une meilleure prise en compte de l'intérêt de l'enfant. Elle offre la possibilité d'ajuster au mieux les dispositifs d'accompagnement de l'enfant et de sa famille.

- Améliorer les procédures techniques de pilotage du dispositif ;  
Cette orientation renforce et inscrit l'action des établissements dans le schéma départemental. L'enjeu est de développer des complémentarités entre établissements, de garantir la continuité des prises en charge lors d'un transfert d'un établissement à un autre, par exemple, et d'offrir une pluralité de prise en charge sur un territoire donné.
- Instaurer une procédure d'évaluation.  
Dans le cadre de la démarche qualité, les établissements doivent procéder à une évaluation programmée tous les 5 ans.

Cette loi vient donc poser les jalons de l'action sociale et médico-sociale, elle est le fil directeur du projet de service. Elle est complétée par la loi du 5 mars 2007 qui vient renforcer, entre autres, le volet de la prévention.

### **La loi du 5 mars 2007**

La loi du 5 mars 2007 a renforcé la responsabilité de l'Aide Sociale à l'Enfance aux Conseils Départementaux désignant le Président du Conseil Départemental comme « Chef de file de la protection de l'enfance », avec trois objectifs prioritaires :

- Renforcer la prévention, notamment en tentant de détecter le plus précocement possible les situations à risque.
- Améliorer le dispositif d'alerte et de signalement, notamment en le réorganisant.
- Rénover et diversifier les modes d'interventions, et de prises en charge des enfants et de leur famille (Projet pour l'enfant, placement en établissement, familles d'accueil...).

Elle affirme, par ailleurs, le principe de subsidiarité de la protection judiciaire par rapport à l'intervention administrative. L'autorité judiciaire n'intervient que si l'action administrative menée par les services départementaux compétents s'avère insuffisante ou impossible à mettre en œuvre.

### **La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant**

Cette loi vise à compléter et à préciser la loi du 5 mars 2007. Ses avancées se traduisent dès l'article premier par la nouvelle définition de la protection de l'enfance, centrée sur la prise en compte des besoins de l'enfant et par la création du conseil national de la protection de l'enfance, instance de pilotage placée sous l'autorité du Premier ministre.

#### **Article 1**

*« La protection de l'enfance vise à garantir la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, à soutenir son développement physique, affectif, intellectuel et social et à préserver sa santé, sa sécurité, sa moralité et son éducation, dans le respect de ses droits. ».*

*« Elle comprend des actions de prévention en faveur de l'enfant et de ses parents, l'organisation du repérage et du traitement des situations de danger ou de risque de danger pour l'enfant ainsi que les décisions administratives et judiciaires prises pour sa protection ».*

*« Les modalités de mise en œuvre de ces décisions doivent être adaptées à chaque situation et objectivées par des visites impératives au sein des lieux de vie de l'enfant, en sa présence, et s'appuyer sur les ressources de la famille et l'environnement de l'enfant. Elles impliquent la prise en compte des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives et la mise en œuvre d'actions de soutien adaptées en assurant, le cas échéant, une prise en charge partielle ou totale ».*

Le texte se donne pour objectifs :

- L'amélioration de la gouvernance nationale et locale de la protection de l'enfance.

De plus, il attribue aux observatoires départementaux de la protection de l'enfance une mission supplémentaire pour la formation continue des professionnels de la protection de l'enfance.

- La sécurisation du parcours de l'enfant en protection de l'enfance.

La réécriture de l'article L. 223-1-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles) relatif au projet pour l'enfant (P.P.E.) permet d'en faire un véritable instrument au service de l'intérêt supérieur du mineur, ainsi :

Article 21

*« Il est établi, pour chaque mineur bénéficiant d'une prestation d'aide sociale à l'enfance, hors aides financières, ou d'une mesure de protection judiciaire, un document unique intitulé " projet pour l'enfant ", qui vise à garantir son développement physique, psychique, affectif, intellectuel et social. Ce document accompagne le mineur tout au long de son parcours au titre de la protection de l'enfance.*

*Le projet pour l'enfant est construit en cohérence avec les objectifs fixés dans la décision administrative ou judiciaire le concernant. Dans une approche pluridisciplinaire, ce document détermine la nature et les objectifs des interventions menées en direction du mineur, de ses parents et de son environnement, leur délai de mise en œuvre, leur durée, le rôle du ou des parents et, le cas échéant, des tiers intervenant auprès du mineur ; il mentionne, en outre, l'identité du référent du mineur. »*

L'Aide Sociale à l'Enfance a donc pour mission de veiller à la stabilité du parcours de l'enfant.

Le Président du Conseil Départemental du Cantal, représenté par le Chef de service de l'ASE établi, après la signature du Contrat d'Action Educative avec la famille, le Projet Pour l'Enfant.

Ce P.P.E. précise les modalités d'accompagnement de la famille et détermine les services qui interviendront auprès de l'enfant. Sont inscrits sur ce document :

- Les informations relatives à l'enfant ;
- Le contexte lié à la mise en place de la mesure ;
- Les objectifs visés et actions à mener auprès de la famille.

Ce document est signé par la famille et le Conseil Départemental.

Le P.P.E. sera ensuite décliné de manière opérationnelle, après une période d'observation du service A.P.M.N, en Document Individuel de Prise en Charge (D.I.P.C.).

Le D.I.P.C, tel qu'instauré par la loi du 2 janvier 2002, vient préciser à l'échelle de l'établissement les objectifs de la prise en charge ainsi que les moyens mis en œuvre pour répondre aux attendus du P.P.E. Ce document, contractuel, est co-construit avec la famille, l'équipe pluridisciplinaire et la cheffe de service.

L'aide à domicile comporte ensemble ou séparément :

- L'action de Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale,
- Un accompagnement en économie sociale et familiale,
- L'intervention d'un service éducatif,
- Le versement d'aides financières.

Le principe de cohérence des parcours donne légitimité au service en charge de la mesure éducative pour mettre en œuvre le partenariat durant toute la durée de la mesure dans le respect des objectifs fixés.

## **2. Les sources**

### **a. Les mandats**

L'admission sur le dispositif A.P.M.N. se fait à partir d'une décision administrative ou judiciaire.

Le dispositif est mandaté par :

↳ Le Juge des Enfants du Tribunal de Grande Instance au titre des articles 375 et suivants du code civil :

- Action Educative en Milieu Ouvert (A.E.M.O.)
- Ordonnance de Placement Provisoire (O.P.P.)
- Placement direct
- Placement à l'Aide Sociale à l'Enfance

L'objectif visé est de favoriser le développement des capacités de protection et d'éducation des parents afin de faire cesser la situation de danger pour le mineur.

Le Juge des Enfants fixe la durée de la mesure exercée par le service et énonce les axes de travail visant la protection de chaque enfant et favorisant la parentalité.

☞ Le Président du Conseil Départemental pour l'exercice de mesures administratives prononcées par le service d'Aide Sociale à l'Enfance (A.S.E.) :

Rappelons que la loi pose comme principe que les situations de danger ne sont plus exclusivement traitées dans un cadre judiciaire et qu'elles peuvent être traitées dans un cadre administratif lorsque la condition de l'adhésion des familles est remplie et apporte des garanties suffisantes pour s'y appuyer.

- Contrat d'Accueil Provisoire (placement administratif)
- Action Educative à Domicile (A.E.D.), articles L 222-1, L 222-2, L 222-3
- Accompagnement Femme Enceinte (A.F.E.), article L 222.5 du C.A.S.F.

La mesure administrative se fonde sur la mobilisation des ressources et compétences parentales nécessaires à la prise en compte des besoins en matière de protection, de développement, de santé, d'éducation et d'épanouissement de leur enfant.

Remarque :

L'Accouchement sous X propose l'hébergement dans les murs de personnes mineures ou majeures, dans le plus strict respect de l'anonymat et sur demande exclusive du délégué C.N.A.O.P. (Conseil National d'Accès aux Origines Personnelles).

Plusieurs éléments cumulés peuvent être déclencheurs de risque ou de danger selon l'intensité et l'âge de l'enfant.

#### Concernant les parents :

- Difficultés relationnelles : conflits parentaux, absence de communication,
- Instabilité affective, immaturité,
- Difficultés à assumer la prise en charge au quotidien : négligences de soin et d'hygiène,
- Carences éducatives, inadaptation sociale, dysfonctionnements éducatifs, réponses inadaptées...,
- Défaut de surveillance et de protection,
- Peu d'intérêt pour la scolarité,
- Peu de réponses aux besoins des enfants,
- Violences verbales, psychologiques, manque d'affection...

#### Concernant les enfants :

##### - Pour les moins de six ans

- Retard de développement,
- Troubles relationnels,
- Troubles somatiques...

##### - Pour les plus de six ans

- Manque de repère au quotidien,
- Comportements inadaptés : agressivité, enfants « parentalisés », non-respect du cadre et des limites...
- Manifestations psychosomatiques,

- Troubles alimentaires,
- Troubles du sommeil,
- Troubles psychologiques : repli sur soi, anxiété, dépression...
- Echec scolaire,
- Violences verbales, physiques,
- Conduites addictives, à risques...

Aussi, les objectifs éducatifs mis en œuvre par l'équipe visent à agir à la source des difficultés familiales. En repérant au démarrage de la mesure et en partageant avec la famille les difficultés qui justifient l'intervention avec la finalité de traiter les causes.

#### **b. L'autorité parentale**

Art 371-1 du Code Civil : « *L'autorité parentale est un ensemble de droits et de devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant. Elle appartient aux pères et mères jusqu'à la majorité ou l'émancipation de l'enfant pour le protéger dans sa sécurité et sa moralité, pour assurer son éducation et permettre son développement, dans le respect dû à la personne.*

*Les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent, selon son âge et sa maturité. »*

Le travail éducatif s'inscrit dans le respect des prérogatives de l'autorité parentale et dans le cadre de la mesure, les parents conservent le plein droit de l'autorité parentale.

#### **c. Le référentiel ESOPPE**

ESOPPE est un référentiel d'évaluation participative en matière de protection de l'enfance.

Une formation dispensée par le CREAL, ainsi que l'appropriation des outils proposés par l'ensemble de l'équipe permettent une objectivation des situations et une harmonisation des pratiques mais aussi des écrits.

ESOPPE garantit ainsi une équité de traitements des situations et la professionnalisation des questionnements et des postures.

Les outils utilisés sur le service sont tous issus de ce référentiel.

### **IV. Qui est le public de l'APMN**

#### **1. Les spécificités des personnes accompagnées**

L'objet de nos interventions est centré sur la relation entre un parent et son ou ses enfants et ce quel que soit les symptômes et les problématiques repérées dans la famille. La méthodologie mise en place grâce au référentiel ESOPPE permet d'identifier les problématiques des situations rencontrées qui peuvent se caractériser de manière globale par des carences éducatives et affectives, des problèmes scolaires, des troubles du comportement, des conflits parentaux, des pathologies mentales, des problèmes de santé, des conduites addictives, des situations de maltraitance physique et/ou psychologique. L'analyse de ces problématiques vise à modifier la posture parentale et donc améliorer le développement de l'enfant.

La plupart des situations accompagnées connaissent un cumul de difficultés et parfois une grave dégradation dans le lien entre les enfants et leur parent et entre les parents eux-mêmes.

La question du danger est quasiment présente dans l'ensemble des situations : seule une évaluation fine et au plus près de la réalité des familles permet de l'identifier. Ainsi, une réflexion pluridisciplinaire est menée afin d'évaluer au mieux les besoins à mettre en place et un plan d'action en adéquation avec les attentes du mandant, les compétences du parent et les besoins de l'enfant.

#### **2. L'expression du public accompagné**

L'adhésion des parents à la mesure est systématiquement recherchée ; les compétences parentales valorisées afin qu'un nouvel équilibre familial puisse être mis en place dans l'intérêt des enfants.

Afin d'évaluer la qualité de notre travail et dans l'objectif de l'améliorer nous avons mis en place :

### Les réunions du collectif

Toutes les deux semaines a lieu une réunion avec les familles accueillies sur le collectif afin qu'elles puissent exprimer leurs besoins, leurs envies pour améliorer leurs conditions de vie au quotidien.

Elles peuvent sur ces temps-là proposer des activités, amener des réflexions que l'équipe pourra mettre au travail pour les satisfaire.

### Les questionnaires de satisfaction

Nous adressons, par courrier, à chaque famille accompagnée un questionnaire de satisfaction : nous constatons à l'issue d'une première expérimentation que les retours sont trop peu nombreux pour qu'une exploitation des données puisse être réalisée. A défaut, cela ne nous permet pas d'engager un processus de changement dans notre pratique.

Une nouvelle méthodologie de recueil de données sera mise en place fin 2023.

#### **a. Le DIPC**

Un protocole d'accueil a été mis en place en 2022.

Ainsi, à réception de la mesure, la cheffe de service désigne en réunion les deux référents et planifie avec eux le premier entretien avec la famille. Cet entretien se fait généralement dans le bureau de la cheffe de service mais peut être adapté selon la configuration familiale, professionnelle ou géographique de la famille.

Lors de ce rendez-vous, la lecture de l'ordonnance ou de l'AED est faite à la famille afin d'évaluer si les attendus sont compris et prêts à être mis au travail.

Le DIPC est signé à ce moment-là et vaut engagement de chacun autour d'axes définis ensemble. La parole et la participation de la famille, sont ainsi, dès le début, valorisées tant elles sont indispensables au bon déroulement de la mesure éducative. Lors de cet entretien, sont remis le livret d'accueil et la charte des droits et des libertés.

#### **b. La lecture des rapports**

Tous les rapports transmis à l'autorité compétente sont lus à la famille avant envoi. Nous pouvons ainsi recueillir son avis sur sa situation et le transmettre en amont des audiences et donc favoriser le débat contradictoire.

### **V. La méthodologie d'intervention**

#### **1. Pour l'enfant**

Le respect de l'expression du mineur est une préoccupation permanente.

L'équipe veille à sa sécurité, sa protection et son épanouissement dans son milieu familial.

Elle s'assure de la qualité des conditions de vie au quotidien (rythme, hygiène, alimentation, scolarité, soins...) et favorise l'accès aux prises en charge spécialisées et/ou de droit commun, aux activités de loisirs.

#### **2. Pour les parents**

- Favorise la participation active des parents au processus d'évaluation,
- Les informe du contenu des évaluations,
- Prend appui sur les compétences parentales identifiées et participe à leur développement,
- Permet aux parents de se réapproprier leur place,
- Mène une intervention éducative en prenant en considération le système familial et environnemental et leurs dynamiques,
- Exerce la fonction de tiers dans la régulation des conflits familiaux qui affectent les conditions de sécurité pour l'enfant.

Les interventions se font au domicile, dans les lieux d'hébergement mis à disposition par l'ANEF Cantal (sur le collectif ou dans les appartements en diffus), lors de rencontres au service, dans des lieux non institutionnels, lors de temps collectifs.

### **3. Les partenaires**

Le service travaille avec de nombreux partenaires. Toutefois, les relations sont étroites avec les Magistrats et les services du Conseil Départemental.

Selon les situations et les problématiques familiales, le service rencontre d'autres partenaires (PMI, CAMSP, écoles, médecins, TISF, PJJ, crèches, ITEP, pédo-psy, centres sociaux ...) afin d'évaluer au mieux chaque situation et être au plus près de la dynamique familiale.

Ce travail de coordination vise à faciliter l'accompagnement de l'enfant dans ses besoins et difficultés mais aussi soutenir les parents dans leurs fonctions et postures parentales.

## **VI. Les spécificités de l'APMN**

### **1. L'ouverture du service**

Le service est ouvert 365 jours par an de 8h à 22h30 avec une présence éducative.

Pour la nuit, une surveillance est assurée par le veilleur de nuit du CHRS. Ainsi, en cas d'urgence sur le service le cadre d'astreinte peut être prévenu.

### **2. La couverture départementale**

A partir de 2018, le service est devenu compétent pour intervenir sur l'ensemble du département.

5 secteurs d'intervention ont alors été définis et sont couverts par un binôme éducatif pour chaque situation.

Le service a connu une suractivité importante sur les années 2020, 2021 et 2022

L'année 2020 à près de 115 %.

L'année 2021 à 120,05 %.

L'année 2022 à 121,38 %.

Cette réalité a amené l'ASE à nous communiquer au cours du premier semestre 2023 l'information que notre capacité passe de 65 mesures à 73 mesures.

Concomitamment l'ASE a défini une nouvelle modalité d'offre de service.

L'ADSEA est devenue compétente pour la mise en œuvre de mesures d'AEMO renforcées sur les arrondissements de MAURIAC et ST-FLOUR.

L'ANEF Cantal qui a fonctionné de manière continue à plus de 80 mesures sur ces trois dernières années devrait voir à terme son activité se resserrer sur l'arrondissement d'AURILLAC.

Les mesures que nous exerçons et avons exercé relèvent majoritairement du bassin aurillacois.

Toutefois, nous constatons que le caractère renforcé du service dans le Nord-Cantal et sur ST-FLOUR engendre – à défaut d'antennes sur ces arrondissements- des temps de trajets importants et une organisation spécifique pour répondre au mieux aux besoins des familles et aux attentes du Juge des Enfants.

Sur le bassin de ST-FLOUR, l'utilisation des locaux du service de l'Entre d'Eux permet d'offrir des possibilités dans les accompagnements, à savoir des repas, des entretiens, des temps de jeux.

Sur le bassin de MAURIAC, un travail de proximité est effectué avec les mairies qui permet le prêt de salle accessibles et confidentielles.

### **3. Le travail en binôme**

Face à la complexité des situations, le travail en binôme a toujours été favorisé sur le service.

Selon l'âge des enfants, une priorité est donnée à un binôme travailleur social /EJE s'ils ont moins de 6 ans.

Il arrive que 3 référents soient nommés lorsque la fratrie est importante, ou lorsque la mesure est très éloignée d'AURILLAC.

La coréférence permet une continuité lors d'absences prévues ou imprévues mais aussi une meilleure appréhension de la problématique familiale dans sa globalité et ce dès le départ. Elle doit permettre d'optimiser l'évaluation de la situation dans sa globalité et la qualité de la réponse éducative.

Toutefois, ce travail peut être chronophage et nécessite de longs moments de coordination et d'échanges entre chaque binôme.

#### **4. Le travail en milieu ouvert**

Depuis le mois de janvier 2022, l'investissement des locaux au 106 Avenue de Conthe à AURILLAC permet de dissocier le travail sur le collectif et le travail sur le milieu ouvert.

Les professionnels peuvent ainsi se consacrer uniquement à l'organisation de leurs accompagnements.

Le travailleur social peut travailler dans le logement familial grâce aux visites à domicile et ainsi évaluer les conditions de vie, repérer les besoins et la sécurité de l'enfant. Le domicile peut également créer des conditions propices à l'échange.

Le travailleur social peut également se servir de support à la relation éducative à l'extérieur du domicile familial afin de favoriser un travail éducatif différent du travail à domicile.

Ces supports visent à évaluer les comportements, les capacités, les difficultés et besoins de l'enfant et / ou de ses parents dans plusieurs contextes.

#### **5. Le travail sur le collectif et les appartements en diffus**

Le travail pluri-professionnel et la réflexion autour de chaque situation visent à adapter l'accompagnement au plus près des attendus judiciaires mais aussi des capacités et compétences parentales.

L'accompagnement dans le quotidien permet une évaluation au plus près des familles : elles sont associées au processus de changement mis en place dans l'intérêt de leur(s) enfant(s). Leur adhésion est recherchée et le sens de la décision questionné dès leur arrivée et réévalué tout au long du placement.

Les référents mènent des entretiens individuels avec le(s) parent(s) afin d'évaluer les postures éducatives et les possibilités d'évolution de chaque enfant. Des entretiens familiaux permettent également d'accompagner l'ensemble des membres de la famille dans son quotidien et ses interactions.

Les conseils prodigués lors de ces temps peuvent ainsi être accompagnés dans leur mise en place et réévalués en cas de besoin en réunion d'équipe hebdomadaire.

Les conditions d'accueil sur le collectif permettent à chaque famille de disposer de sa propre chambre.

Lorsque la situation le permet, le parent peut avoir sa chambre ainsi que son enfant afin de permettre un travail autour de la séparation et de l'autonomie. Des rituels d'endormissement sont mis en place avec les conseils des professionnels.

De même, des conseils en termes d'alimentation sont prodigués aux parents en fonction de l'âge et des besoins des enfants.

Ainsi, le partage du quotidien permet de constituer des repères et des rituels dont l'appropriation reste essentielle pour qu'ils s'inscrivent dans le fonctionnement familial envisagé.

Après un passage sur le collectif du service et lorsque les relations parent(s)/enfant(s) sont apaisées, une mise en appartement peut être envisagée : cette possibilité est évaluée en équipe dans un premier temps. L'hébergement en appartements ANEF est une opportunité d'expérience pour les familles : en effet, un hébergement modulable et évolutif peut être proposé selon chaque situation et accompagné au quotidien et ainsi faciliter un retour à domicile garantissant des conditions favorables à l'éducation et à la sécurité de chaque enfant.

Le Lieu d'Accueil du Jeune Enfant, local adapté aux besoins d'éveil du jeune enfant situé au 91 avenue de la République à Aurillac, est également un support de travail à la relation parent-enfant par le biais du jeu : jouer ensemble favorise les interactions indispensables au bon développement de chaque enfant, à chaque âge et permet de partager un moment de plaisir pouvant être encadré par un professionnel.

Ce lieu sécurisé est également utilisé pour des droits de visites médiatisés (hors contexte de violences conjugales).

Une organisation rigoureuse est planifiée pour faciliter le respect de chacun et le rythme de chaque enfant.

Une permanence est assurée par les travailleurs sociaux de 8h00 à 22h30 du lundi au vendredi ainsi que le samedi et le dimanche (de 10h00 à 22h00 et de 9h00 à 21h00). Un relais de nuit s'organise avec les surveillants de nuit du CHRS voisin et une astreinte est effective afin de pallier à des situations d'urgence.

## **VII. Les moyens**

### **1. Les moyens humains**

La diversité des corps professionnels présents au sein de l'équipe pluridisciplinaire de l'APMN apporte une plus-value en matière de protection des enfants, de globalité des évaluations des situations et des prises en charge.

#### **a. Les cadres**

- La fonction de direction, valorisée à travers les frais dits de « structure » assure la fonction pilotage de l'association,
- La fonction de chef de service 1 ETP,

Par délégation du conseil d'administration, la direction est le responsable permanent de la mise en œuvre des actions éducatives, pédagogiques, techniques, pour lesquelles le service est créé et autorisé.

Le chef de service est garant de la mise en œuvre des mesures éducatives. Il assure les fonctions d'encadrement des équipes par délégation de la direction et la coordination des actions menées. Il rencontre chaque famille dans le cadre de la mission pour lui remettre le livret d'accueil, la charte des droits et des libertés et élaborer le DIPIC, mais également à la demande des travailleurs sociaux ou de la famille si la situation le nécessite.

Il anime les réunions d'équipe où il favorise la réflexion collective en lien avec le psychologue. Lors de celle-ci il valide ou décide, en fonction de l'élaboration collective, des orientations à prendre en fonction des besoins repérés. Il est un soutien technique pour les travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs missions. Il est un relais de transmission des informations et de communication institutionnelle et associative. Il représente le service auprès des partenaires institutionnels et il est à l'interface entre la direction et l'équipe.

Une équipe de 4 cadres assurent les astreintes pour l'ensemble de l'association.

#### **b. L'équipe éducative**

L'organigramme autorisé au second semestre 2023 pour 73 mesures est le suivant :

- Coordinatrice du parcours des usagers, 1 E.T.P.
- Puéricultrice, 1 E.T.P.
- Psychologue, 0,25 E.T.P.
- Travailleurs sociaux (DEES, CESF, DEAS, EJE) 9 E.T.P.
- Maîtresse de maison, 0,40 E.T.P.
- Agent de service, 0,25 E.T.P.
- Agent technique, 0,30 E.T.P.
- Assistante familiale 0,50 E.T.P.
- 0,83 ETP de temps de secrétariat.
- 0,40 ETP de temps de comptabilité.

Une augmentation des moyens humains est consacrée avec l'augmentation de la capacité : + 1 ETP de travailleur social, + 0,06 ETP de temps de psychologue.



Un binôme éducatif est nommé pour chaque situation et selon son évolution et les besoins, l'intervention de l'infirmière puéricultrice et /ou du psychologue peut être sollicitée.

Cette organisation permet une évaluation approfondie de chaque situation et garantit une intervention au plus près de la réalité familiale dans toute sa dimension. L'adhésion des parents à la mesure est systématiquement recherchée afin de permettre un travail plus efficient.

#### **c. L'équipe administrative**

L'équipe administrative est mutualisée pour l'ensemble des services de l'ANEF.

Les secrétaires ont une fonction d'accueil téléphonique et physique, du public et des partenaires. Elles sont sollicitées par l'équipe dans le cadre des écrits rédigés selon la charte graphique de l'ANEF et de leurs transmissions.

La fonction comptable est également mutualisée : elle assure le suivi de la comptabilité de l'exercice en cours et est sollicitée pour la gestion du budget alloué au service.

#### **d. L'équipe technique**

Cette équipe est également mutualisée avec l'ensemble des services de l'ANEF. Elle peut être sollicitée par le biais de fiches de demande d'intervention technique pour toutes les difficultés d'ordre matériel.

### **2. Les moyens matériels**

#### **a. Les locaux**

Le service exerce sa mission à partir de deux lieux :

91 avenue de la République - 15 000 AURILLAC : endroit où se situe le dispositif hébergement.

106 avenue de Conthe - 15 000 AURILLAC : endroit à partir duquel la mission liée à l'action éducative en milieu ouvert s'exerce.

#### **b. Les voitures**

Le service dispose d'un parc automobile propre mais la mutualisation avec le CHRS est envisageable.

Les choix d'investissements de ces dernières années se sont portés sur l'acquisition de véhicules hybrides afin d'intégrer les enjeux écologiques dans nos pratiques quotidiennes.

## **VIII. Les temps institutionnels**

### **1. Les réunions de service**

La réunion a lieu tous les mardis de 13h30 à 17h00 avec l'ensemble des salariés.

Elle permet, dans un premier temps, de transmettre les informations institutionnelles, de faire les comptes rendus d'audiences et de désigner les référents pour les nouvelles situations.

Dans un second temps, des synthèses de fin de mesure peuvent être programmées : une réflexion pluri-professionnelle est alors favorisée afin d'évaluer la globalité de la situation et faire une proposition au mandant. Les partenaires sont conviés à ce temps d'échange.

Ce temps permet également d'aborder en équipe des situations problématiques afin de permettre aux professionnels de questionner leur accompagnement et leur posture.

L'éclairage pluri-professionnel est essentiel à la dynamique de l'équipe.

### **2. Les réunions institutionnelles**

Deux fois par an, une réunion institutionnelle est animée par le président de l'association et la direction.

Elle est un moment de partage et d'échanges autour des rapports d'activités et des nouveaux projets.

### **3. L'analyse de la pratique**

Chaque salarié participe, en moyenne à 8 séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle chaque année. Le choix s'est porté autour de séances inter- services afin de favoriser la connaissance mutuelle des missions de chacun et ainsi l'acculturation associative.

Les cadres bénéficient également de séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle tout comme les psychologues de l'association.

### **4. Les formations**

Les souhaits des salariés sont recensés chaque année. L'ANEF Cantal est inscrite dans une démarche d'optimisation des fonds de la formation avec les autres associations ANEF intervenant en région AURA avec Marseille.

Les formations peuvent avoir lieu sur les différentes ANEF AURA : Marseille ; Valence ; Brioude ; Clermont Ferrand, Saint Etienne et Aurillac.

### **5. Le COPIL qualité**

Un COPIL Qualité se réunit mensuellement et réunit tous les services autorisés représentés par un membre de l'équipe.

Cette instance permet de partager, mettre au travail divers outils obligatoires tels que le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité et le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels ainsi que les questionnaires de satisfaction. Elle traite des fiches d'incident et de la mise en place de procédures. Elle vise ainsi une harmonisation des outils sur l'ensemble de la structure mais également le rappel de bonnes pratiques par le biais des recommandations de la Haute Autorité de Santé.

Un travail a été mené autour du rapport PIVETEAU, du Règlement Général de la Protection des Données et de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## **IX. Projets 2023-2028**

### **1. Mise en œuvre de la nouvelle autorisation**

Les services de l'ASE ont défini une nouvelle offre de service au cours de l'année 2023.

Ainsi le service de l'APMN va désormais exercer sa mission sur l'arrondissement d'Aurillac.

Cette nouvelle organisation prendra effet de façon progressive, en fonction des directives des mandants. Ainsi, progressivement le service ne devrait plus intervenir sur l'ensemble du département.

Etant donné le nombre de mesures autorisées et le nombre de travailleurs sociaux alloués à l'exercice de la mission, il a été décidé une nouvelle organisation réfléchie en amont par la direction puis une mise au travail dans le cadre d'un COPIL.

### **2. La création de deux équipes**

Afin de faciliter le travail en binôme, la coordination des accompagnements et favoriser une équité de traitement des situations la création de deux équipes distinctes a été décidée.

Chaque équipe sera composée de 4 travailleurs sociaux dont 1 assistante sociale.

Ce poste ainsi que celui de puéricultrice, d'éducatrice de jeunes enfants et celui de psychologue interviendront de façon transversale.

Les secteurs géographiques d'intervention sont inspirés des circonscriptions existantes sur le service social du conseil départemental dans un souci de cohérence d'intervention, de connaissance du territoire, de maillage territorial, de repérage des partenaires.

### **3. Un renforcement des spécificités des métiers au sein de chaque équipe**

Un travail de réflexion a été mis en place autour des fiches métier afin d'être au plus près des compétences de chaque membre de l'équipe. En effet, depuis plusieurs années, le choix a été fait par l'équipe de direction de recruter les travailleurs sociaux en recherchant la pluriprofessionnalité...

Toutefois, la spécificité des métiers n'était jusqu'alors pas suffisamment dissociée.

Un groupe de travail a été mis en place autour des référentiels métiers et permet à ce jour de mettre en exergue les différences des métiers et ainsi assurer la valorisation des compétences de chacun dans l'équipe.

La restructuration du service permet aussi la remise en place de la mission de coordination sur des missions précises et indispensables au bon fonctionnement du service.

#### **a. Les missions de coordination du service APMN**

La mission de coordination sert à animer et organiser l'ensemble du dispositif hébergement (collectif ; appartements en diffus). Pour cela, la coordinatrice anime les réunions du collectif une fois par mois et soutient la mise en place d'activité et le travail de partenariat. Elle veille au bon fonctionnement de ce dispositif dans sa globalité.

La coordinatrice est en appui technique socio-éducatif dans le cadre des évaluations avec la possibilité d'entretiens et de visites à domicile.

Elle participe à l'entretien d'admission avec la cheffe de service puis est garante du projet de l'enfant (avenant DIPC)

Elle organise et anime les synthèses de mi-mesure et est en soutien à l'équipe sur les écrits.

La collaboration avec la cheffe de service se fait autour de l'élaboration des plannings, sa participation à l'élaboration du rapport d'activités. En cas d'absence de la cheffe de service, elle assure une présence institutionnelle lors de la tenue d'audience à enjeu, elle tient les comptes de caisse et assure la gestion du quotidien de l'équipe.

La coordinatrice est la référente qualité du service et dans ce cadre-là, elle participera à l'accueil des nouveaux salariés.

#### **b. Les missions de l'assistante sociale**

Elle est référente de situations en binôme.

Le changement réside dans le développement du travail avec les partenaires sur le territoire, : ainsi elle participe activement au diagnostic de territoire dans le cadre de la protection de l'enfance avec possiblement des actions de Développement Social Local en partenariat avec les écoles, les centres sociaux, les assistantes sociales de secteur et du CCAS et les acteurs de la prévention à partir d'une démarche participative des familles. Il s'agit là d'une démarche d'intervention globale d'intervention sur le territoire mobilisant tous les acteurs et les ressources, afin d'organiser les conditions d'une évolution sociale positive et d'améliorer globalement et individuellement les conditions de vie des habitants du territoire dans une dynamique de co-construction.

#### **c. Les missions de l'Educatrice de Jeunes Enfants**

Elle assure les suivis les deux territoires, en binôme, pour les enfants de moins de 7 ans avec 12 accompagnements maximum puisqu'elle participe aux 2 réunions. Elle est un appui technique pour l'ensemble du service pour les enfants de moins de 7 ans (âge en lien avec sa formation initiale).

Elle organise et gère les temps du LAJE en collaboration avec la puéricultrice et favorise les actions d'accompagnement à la parentalité. Elle renforce le travail de partenariat avec les crèches.

#### **d. Les missions de l'éducateur spécialisé**

La mise en place de la relation éducative se fait sans critère d'âge et le travail en binôme se fait de façon systématique.

Il participe aux réunions partenariales.

#### **e. Les missions de la puéricultrice**

Elle participe aux 2 réunions d'équipe.

Elle est un appui technique à la santé pour tous les accompagnements : elle participe aux évaluations avec la possibilité de visites à domicile et d'entretiens.

Elle est référente des Accompagnements Femme Enceinte et des situations, avec des problématiques de santé.

Elle organise et gère les temps du LAJE en collaboration avec l'Educatrice de Jeunes Enfants.

Elle développe le travail de partenariat avec la PMI.

#### **f. Les missions du psychologue**

Il participe aux 2 réunions d'équipe et est un appui technique à l'équipe en collaboration avec la cheffe de service.

Il travaille avec les familles, prioritairement sur les familles hébergées sur le dispositif.

Il est l'interlocuteur privilégié avec les partenaires thérapeutes.

Il peut transmettre des écrits aux mandants.

#### **g. Les missions de la maîtresse de maison**

Elle participe à la réunion de l'équipe Nord.

Elle intervient sur le dispositif hébergement.

Elle participe activement à la gestion des conflits de la vie quotidienne et accompagne des personnes dans leur quotidienneté.

Elle assure l'état des lieux entrant et sortant des appartements et des chambres (trousseau) ; elle gère les stocks et le linge de maison.

Elle participe aux repas et aux actions collectives mises en place avec les familles.

#### **h. Les missions de l'assistante familiale**

Elle assure les accueils d'urgence et participe à des séjours de répit pour les parents s'ils en ressentent une nécessité temporaire.

Elle est sollicitée dans le cadre de la préparation au placement.

Elle peut utiliser le LAJE avec l'Educatrice de Jeunes Enfants et la puéricultrice.

Elle participe à la réunion d'équipe lorsqu'elle accueille un enfant à son domicile afin d'intégrer ses observations à l'évaluation de la situation.

### **4. Une nouvelle organisation de travail**

Cette restructuration entraîne des changements indispensables à sa réalisation.

#### **a. Le protocole d'admission**

Il est modifié à la marge et inclus la coordinatrice

A réception de la mesure, la cheffe de service et la coordinatrice reçoivent la famille et font :

- La lecture de l'ordonnance,
- La remise du livret d'accueil et la charte des droits et des libertés.
- L'élaboration du DIPC.

Elles réalisent ainsi une première évaluation de la situation et une recherche d'adhésion de la famille.

Une information est également donnée à la famille au sujet des questionnaires de satisfaction.

Elles restituent ensuite à l'équipe et désignent les référents en fonction des besoins, capacités, attentes liées à la première rencontre.

### **b. Le planning**

Le travail d'accompagnement renforcé nécessite des visites à domicile ainsi que des temps de travail lorsque les enfants sont au domicile.

Afin de renforcer ce travail, une doublure est mise en place le samedi de 10h00 à 17h00. Ainsi le samedi, le travail en milieu ouvert peut prendre tout son sens, sans pour autant que les familles du dispositif hébergement soient en difficulté du fait de l'absence d'un travailleur social.

Les visites médiatisées et les passations seront favorisées sur le samedi.

### **c. Les réunions d'équipe et de service**

Les réunions d'équipe se tiendront le mardi au 106 Avenue de Conthe.

#### Equipe Sud :

- de 09h30 à 12h00

- de 09h30 à 10h00 : sans la cheffe de service, ni le psychologue. Il s'agit sur ce temps-là, pour les binômes, de coordonner les transmissions et les temps de rencontre avec les familles, les partenaires.

- de 10h00 à 12h00 : réunion de service avec la cheffe de service, le psychologue, la coordinatrice, l'éducatrice de jeunes enfants et la puéricultrice.

Cette réunion vise à élaborer au mieux autour des situations complexes, organiser le travail de l'équipe, faire les synthèses, attribuer les nouvelles situations.

#### Equipe Nord

- de 13h30 à 16h00

- de 13h30 à 14h00, sans la cheffe de service, ni le psychologue Il s'agit sur ce temps-là, pour les binômes, de coordonner les transmissions et les temps de rencontre avec les familles, les partenaires.

- 14h00 à 16h00, réunion de service avec la cheffe de service, le psychologue, la coordinatrice, l'éducatrice de jeunes enfants et la puéricultrice.

Cette réunion vise à élaborer au mieux autour des situations complexes, organiser le travail de l'équipe, faire les synthèses, attribuer les nouvelles situations, et élaborer autour du dispositif hébergement.

#### Réunion de service

Le 1<sup>er</sup> mardi du mois de 13h30 à 16h00

Cette réunion en présence de tous les membres de l'équipe APMN, permet la diffusion des informations institutionnelles, de service, de fonctionnement.

Elle vise à maintenir une dynamique de travail commune à chaque équipe et l'appartenance de chacun au service puis à l'institution.

Elle reprend les thèmes abordés en COPIL Qualité.

### **d. Le dispositif hébergement**

La maitresse de maison et de la coordinatrice animent la réunion du collectif qui se fait à la suite de la réunion de service le 1<sup>er</sup> mardi de chaque mois. Un cahier va être mis à disposition des familles hébergées afin d'être au plus près de leurs demandes et leurs besoins.

Des propositions d'ateliers aux parents du dispositif hébergement (et pas seulement ceux du collectif) sur les temps de LAJE ou les temps scolaires vont être faites afin d'accompagner chacun dans sa fonction parentale.

#### **e. Les synthèses**

Une invitation systématique est adressée aux partenaires pour les synthèses de fin de mesure et au cas par cas pour les mi-mesures.

La participation active des familles aux synthèses les concernant va également être recherchée.

#### **f. La qualité**

En relation avec le COPIL qualité, un travail autour de l'appropriation du rapport PIVETEAU, des recommandations de bonnes pratiques ainsi que l'évaluation de la qualité sera menée par la référente qualité et la cheffe de service. L'objectif étant d'être dans une démarche continue d'amélioration du service.

#### **g. La formation**

Il est essentiel que l'équipe bénéficie régulièrement de remise à niveau concernant ESOPPE afin de viser une évaluation toujours plus efficace des situations pour apporter les réponses au plus proche des attentes des mandants et des compétences parentales.

Une sensibilisation pour toute l'équipe à l'analyse systémique permettrait également d'avoir de nouveaux outils d'aide à la relation y compris dans le cadre de l'aide contrainte. Les professionnels du service seraient ainsi accompagnés dans la connaissance et la compréhension du système familial et seraient munis d'outils de compréhension favorisant une meilleure analyse et de fait l'élaboration de réponses plus adaptées.

La nécessité de se former autour des compétences parentales est indispensable : les situations accompagnées sont complexes, dense et autour de la violence faite aux enfants. Ainsi, la représentation de certains parents peut être faussée alors qu'il est primordial d'accompagner à partir des compétences et pas seulement des manques.

Le profil des familles accompagnées se modifie et nous voyons arriver des mesures concernant depuis plusieurs mois des parents ayant des statuts sociaux proches de celui des travailleurs sociaux. Ces nouveaux éléments interrogent et seront abordés aussi sous l'angle de la formation.

#### **h. Les fiches action**

- 1) Mieux répondre aux besoins des familles en organisant le service sur deux territoires ;
- 2) Animer une dynamique qualité au sein de l'APMN ;
- 3) Soutenir l'accès à la formation

| FICHE ACTION 1                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Mieux répondre aux besoins des familles en organisant le service sur deux territoires. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |     |     |     |     |
| Objectifs                                                                              | Améliorer la qualité de la réponse aux familles accompagnées<br>Renforcement des spécificités des métiers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |     |     |     |     |
| Contexte                                                                               | <p>Le dernier projet de service dans sa dernière programmation 2017/2022 a départementalisé l'action du service.</p> <p>Le Conseil Département recentre l'intervention du service sur l'arrondissement d'Aurillac et autorise 73 mesures exercées par 9 travailleurs sociaux, 1 puéricultrice, 1 coordinatrice.</p> <p>Le travail en binôme est favorisé mais étant donné le nombre de travailleurs sociaux et la complexité des situations accompagnées, le temps de coordination et de transmission entre binôme est chronophage.</p> <p>La création de 2 équipes permettra ainsi de pouvoir aborder l'intégralité des situations en étant moins nombreux et ce dans un souci permanent d'efficacité et d'équité de traitement.</p> <p>Il s'agit donc de mettre en place 2 réunions avec 4 travailleurs sociaux par équipe avec pour chacune d'entre elle la présence de la cheffe de service, du psychologue, de la coordinatrice, de la puéricultrice et de l'éducatrice de jeunes enfants.</p> <p>Une réunion mensuelle de service sera organisée 1 fois par mois et permettra la diffusion des informations institutionnelles, de service, de fonctionnement et d'animer la dimension liée à l'amélioration de la qualité en lien avec le COPIL Qualité. Elle sera également le lieu d'échange autour de cette nouvelle organisation et vise à maintenir une dynamique de travail commune.</p> |                               |     |     |     |     |
| Finalité(s)                                                                            | Equité de traitement des situations ;<br>Efficacité des binômes et des temps de réunions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |     |     |     |     |
| Périmètre                                                                              | AURILLAC et sa couronne y compris MAURS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                               |     |     |     |     |
| Pilote                                                                                 | Cheffe de services éducatifs du Pôle enfance parentalité par délégation de la Directrice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |     |     |     |     |
| Modalités de réalisation de l'Action                                                   | Calendrier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N<br>2eme<br>Semestre<br>2023 | N+1 | N+2 | N+3 | N+4 |
|                                                                                        | <b>Sous-Action 1 - Valoriser les métiers et les missions</b><br>La création de 2 équipes à partir des métiers de chacun (fiches de postes élaborées à partir des référentiels métier) ;<br>Recrutement d'une EJE et d'une coordinatrice ;<br>Mise en place des 2 équipes et des réunions ;<br>Organisation du planning avec une doublure le samedi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X                             |     |     |     |     |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                           | <b>Sous-Action 2-Communication avec les partenaires</b><br><br>Mise en place de réunions avec les mandants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | X |   |   |   |   |
|                           | <b>Sous-Action 3 – Être force de proposition et acteur dans le champ de la protection de l'enfance</b><br><br>Chaque équipe est pourvue de 3 éducateurs(trices) spécialisé(e)s et d'un(e) assistant(e) de service social. Un travail de partenariat sera engagé avec les acteurs de la petite enfance de chaque territoire afin de développer des actions de développement Social Local. Ces actions de DSL seront initiées avec les partenaires et les habitants à partir d'un diagnostic de territoire et permettant l'organisation de conditions d'une évolution sociale positive visant à améliorer les conditions de vie des habitants du territoire.<br><br>L'Educatrice de Jeunes Enfants engagera ce travail avec les crèches et la puéricultrice avec la PMI. |   | X | X | X | X |
|                           | <b>Sous-Action 4- La formation.</b><br><br>Former annuellement les salariés au référentiel ESOPPE ; à l'analyse systémique afin d'accompagner les familles au développement de leurs compétences.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X | X | X | X | X |
| Moyens                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de suivi    | Nombre de journées de formation demandées et dispensées ;<br>Efficience des réunions d'équipe et de service.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de résultat | Maintien des relations de confiance avec les mandants ;<br>Résultats des questionnaires de satisfaction adressés aux familles et aux partenaires ;<br>Nombres d'action DSL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |   |   |   |



**FICHE ACTION 2****Améliorer la qualité.**

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |            |            |            |            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Objectifs</b>                            | Améliorer la qualité de l'accompagnement.<br>Améliorer la qualité de vie au travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         |            |            |            |            |
| <b>Contexte</b>                             | <p>Le dernier projet de service dans sa dernière programmation 2017/2022 a départementalisé l'action du service.</p> <p>Le Conseil Département recentre l'intervention du service sur l'arrondissement d'Aurillac et autorise 73 mesures exercées par 9 travailleurs sociaux, 1 puéricultrice, 1 coordinatrice.</p> <p>La création de 2 équipes permettra ainsi de pouvoir aborder l'intégralité des situations en étant moins nombreux et ce dans un souci permanent d'efficacité et d'équité de traitement.</p> <p>Il s'agit donc de mettre en place 2 réunions avec 4 travailleurs sociaux par équipe avec pour chacune d'entre elle la présence de la cheffe de service, du psychologue, de la coordinatrice, de la puéricultrice et de l'éducatrice de jeunes enfants.</p> <p>Une réunion mensuelle de service sera organisée 1 fois par mois et permettra la diffusion des informations institutionnelles, de service, de fonctionnement et d'animer la dimension liée à l'amélioration de la qualité en lien avec le COPIL Qualité. Elle sera également le lieu d'échange autour de cette nouvelle organisation et vise à maintenir une dynamique de travail commune.</p> |                                         |            |            |            |            |
| <b>Finalité(s)</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser la participation des familles</li> <li>• Améliorer la qualité de l'accompagnement</li> <li>• Améliorer les relations partenariales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         |            |            |            |            |
| <b>Périmètre</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurillac et sa couronne y compris Maurs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |            |            |            |            |
| <b>Pilote</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheffe de services éducatifs du pôle enfance parentalité par délégation de la Directrice.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |            |            |            |            |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |            |            |            |            |
| <b>Modalités de réalisation de l'Action</b> | <b>Calendrier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>N<br/>2eme<br/>Semestre<br/>2023</b> | <b>N+1</b> | <b>N+2</b> | <b>N+3</b> | <b>N+4</b> |
|                                             | <b>Sous-Action 1-Actualiser tous les documents obligatoires annuellement (Plan d'Amélioration Continue de la Qualité ; Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels ; Questionnaires de satisfaction ; livret d'accueil ; règlement de fonctionnement)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>X</b>                                | <b>X</b>   | <b>X</b>   | <b>X</b>   | <b>X</b>   |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |   |   |   |   |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                           | Sous-Action 2-Informations diffusées à l'équipe relatives aux Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles et aux documents de la Haute Autorité de Santé en relation avec le COPIL Qualité                                                                                 | X | X | X | X | X |
|                           | Sous-Action 3 -Intégrer la démarche qualité dans les rapports d'activité                                                                                                                                                                                                             |   | X | X | X | X |
|                           | Sous-Action 4- Actualiser un classeur qualité pour le service                                                                                                                                                                                                                        | X | X | X | X | X |
| Moyens                    | Participation de la cheffe de service au COPIL Qualité mensuel<br>Nomination d'une référente qualité pour le service                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de suivi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficience des réunions d'équipe et de service</li> <li>• Retour des questionnaires de satisfaction auprès des familles et des partenaires</li> <li>• Organisation du classeur « qualité »</li> </ul>                                       |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de résultat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de questionnaires de satisfaction retournés au service</li> <li>• Résultats des questionnaires de satisfaction adressés aux familles et aux partenaires.</li> <li>• La dimension qualité fait partie du projet de service</li> </ul> |   |   |   |   |   |

### FICHE ACTION 3

#### FAVORISER L'ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE

| Objectifs                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accompagnement des familles ;</li> <li>- Prévenir les phénomènes d'usure professionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |     |     |     |     |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Contexte                             | <p>Le dernier projet de service dans sa dernière programmation 2017/2022 a départementalisé l'action du service.</p> <p>Le Conseil Département recentre l'intervention du service sur l'arrondissement d'Aurillac et autorise 73 mesures exercées par 9 travailleurs sociaux, 1 puéricultrice, 1 coordinatrice.</p> <p>La création de 2 équipes permettra ainsi de pouvoir aborder l'intégralité des situations en étant moins nombreux et ce dans un souci permanent d'efficacité et d'équité de traitement.</p> <p>Il s'agit donc de mettre en place 2 réunions avec 4 travailleurs sociaux par équipe avec pour chacune d'entre elle la présence de la cheffe de service, du psychologue, de la coordinatrice, de la puéricultrice et de l'éducatrice de jeunes enfants.</p> <p>Une réunion mensuelle de service sera organisée 1 fois par mois et permettra la diffusion des informations institutionnelles, de service, de fonctionnement et d'animer la dimension liée à l'amélioration de la qualité en lien avec le COPIL Qualité. Elle sera également le lieu d'échange autour de cette nouvelle organisation et vise à maintenir une dynamique de travail commune.</p> |                               |     |     |     |     |
| Finalité(s)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equité de traitement des situations accompagnées</li> <li>• Prévenir l'usure professionnelle</li> <li>• Être au fait de la législation en vigueur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |     |     |     |     |
| Périmètre                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurillac et sa couronne y compris Maurs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |     |     |     |     |
| Pilote                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheffe de services éducatifs du pôle enfance parentalité par délégation de la Directrice.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |     |     |     |     |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |     |     |     |     |
| Modalités de réalisation de l'Action | Calendrier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | N<br>2eme<br>Semestre<br>2023 | N+1 | N+2 | N+3 | N+4 |
|                                      | Sous-Action 1-Favoriser l'expression des salariés sur leurs souhaits de formation individuelle et collective autour des thèmes liés à la protection de l'enfance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X                             | X   | X   | X   | X   |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                           | Sous-Action 2-La cheffe de service doit être force de propositions auprès de la direction sur les formations que les salariés doivent mener de façon individuelle et collective                                                                                                         | X | X | X | X | X |
|                           | Sous-Action 3 -Former tous les salariés à ESOPPE                                                                                                                                                                                                                                        | X | X | X | X | X |
|                           | Sous-Action 4- Former les membres de l'équipe à l'analyse systémique                                                                                                                                                                                                                    |   | X | X | X | X |
| Moyens                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de vœux de formation distribuée à chaque salarié ;</li> <li>- Souhaits de formation recensés ;</li> <li>- Mutualisation des formations avec les ANEF AURA+ Marseille ;</li> <li>- Budget dédié à la formation professionnelle</li> </ul> |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de suivi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions avec les ANEF AURA</li> <li>• Validation des souhaits de formation</li> <li>• Nombre de salariés en formation</li> </ul>                                                                                                              |   |   |   |   |   |
| Indicateur(s) de résultat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de salariés formés à ESOPPE</li> <li>• Nombre de salariés formés à l'analyse systémique</li> </ul>                                                                                                                                      |   |   |   |   |   |